Actualisatierapport Toegankelijkheid 2015

NS en ProRail

Utrecht, januari 2016

Inhoud

1. Inleiding

In 2006 is door ProRail en NS het Implementatieplan Toegankelijkheid opgesteld. Aan de hand van dit plan werken ProRail en NS aan het toegankelijk maken van het landelijke spoorsysteem. Elke vijf jaar wordt het Implementatieplan Toegankelijkheid geactualiseerd op grond van de behaalde resultaten en de opgedane inzichten. In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van de tweede actualisatie.

Internationaal neemt de aandacht voor toegankelijkheid toe. Dit vertaalt zich onder andere in internationale verdragen en nieuwe Europese regelgeving. Zo hebben de Verenigde Naties in 2006 door middel van het VN-verdrag voor rechten van mensen met een beperking een stap gezet in het op de kaart zetten van toegankelijkheid. Volgens de huidige inschatting wordt dit verdrag in de loop van 2016 door Nederland geratificeerd. In Nederland is de gelijke behandeling voor mensen met een beperking voor het openbaar vervoer al eerder in wetgeving geregeld. Naast de ontwikkelingen rond het VN-verdrag is in EU-kader nieuwe regelgeving voor de spoorsector tot stand gekomen, de zogenaamde technische specificaties voor personen met een beperking, afgekort TSI PRM[1]. Deze nieuwe regelgeving is op 1 januari 2015 van kracht geworden. In dit rapport zijn de gevolgen van de nieuwe regelgeving in kaart gebracht en zijn conclusies getrokken over de impact hiervan.

Dit rapport staat niet op zichzelf maar is een logisch vervolg op een reeks van rapporten en beleidskeuzes die sinds 2005 zijn gemaakt. De belangrijkste zijn:

- **Stappenplan Toegankelijkheid**
  Beschrijving van verschillende scenario's en kosten voor een programma Toegankelijkheid. (september 2005).
- **Implementatieplan Toegankelijkheid Spoor**
  Uitwerking van het door de minister gekozen scenario/de deelvariant uit het Stappenplan. (september 2006).
- **Versnellingsopdracht Toegankelijkheid**
  Op verzoek van de Tweede Kamer wordt tot het versnellen van het programma besloten waardoor 90% van de treinreizigers in 2020 (in plaats van de eerder beoogde datum van 2030) reizen van of naar een toegankelijk station.
  (oktober 2008).
- **Actualisatierapport 2010 Toegankelijkheid**
  Actualisatie van het Implementatieplan Toegankelijkheid op grond van de behaalde resultaten en uitwerking van een aantal moties waarin onder andere werd verzocht om een verdere versnelling van het stationsprogramma en uitbreiding ervan tot alle treinstations in Nederland.
  (december 2010).
- **Uitbreiding aantal toegankelijke stations**
  Opdrachtverlening IenM aan ProRail voor uitvoering van motie Roemer/De Krom zodat alle stations in 2030 toegankelijk zijn voor mensen met een beperking.
  (januari 2012).

[1] Technische specificaties inzake interoperabiliteit betreffende toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. Verordening (EU) Nr. 1300/2014 van de Commissie van 18 november 2014. L365/110.

- **Plan van Aanpak toegankelijkheid spoor**
  Brief van de Minister aan de Tweede Kamer naar aanleiding van de Motie Toegankelijkheid Aptroot Bashir over een plan van aanpak tot verbetering van de toegankelijkheid van het spoorsysteem.
  (maart 2012).
- **De vervoer- en beheerconcessie aan NS respectievelijk ProRail**
  (Ingegaan per 1 januari 2015).
- **Rapport 'Reis gerust'**
  Sturen op een geruste reis voor mensen met een beperking (en vele anderen) door middel van reisinformatie op maat.
  (10 augustus 2015).
- **Toegankelijkheidsakkoord tussen NS en het ministerie van IenM**
  (10 december 2015).

1.1 Leeswijzer

Dit actualisatierapport geeft een overzicht van de stand van zaken. Het schetst de voortgang die beide organisaties op het vlak van toegankelijkheid boeken en beschrijft het verdere implementatietraject. Dit document is een gezamenlijk rapport van ProRail en NS en is opgedeeld in drie delen. De hoofdstukken 1, 2, 3 en 4 zijn gezamenlijk opgesteld. In hoofdstuk 5 rapporteert ProRail over de voortgang van het Programma Toegankelijkheid[2]. In hoofdstuk 6 rapporteert NS over de toegankelijkheidsmaatregelen die zijn gerealiseerd en welke stappen in de komende jaren worden gezet om de toegankelijkheid verder te verbeteren.

[2] Onder het Programma Toegankelijkheid wordt verstaan: het MIRT-programma waarbij ProRail uiterlijk in 2030 alle stations zelfstandig toegankelijk maakt voor mensen met een beperking.

2 Visie, doelen en strategie

2.1 Visie

Onbelemmerd reizen is een groot goed voor iedereen in Nederland, dus ook voor mensen met een beperking. Een toegankelijk spoorsysteem staat dan ook niet voor niets hoog op de agenda van het Rijk, de betrokken belangenorganisaties en de spoorsector. In de Lange Termijn Spooragenda die het ministerie van IenM in 2014 presenteerde, is het verbeteren van de toegankelijkheid van treinen en stations één van de belangrijke doelen. Bij het realiseren van een toegankelijk spoorsysteem is het uitgangspunt dat een reis zonder drempels de wens is van alle reizigers en dus niet alleen van reizigers met een beperking. Alle reizigers zijn immers gebaat bij goed bereikbare perrons, een gelijkvloerse instap in treinen is voor alle reizigers comfortabel en reisinformatie die zowel auditief als visueel wordt aangeboden, wordt door alle reizigers gewaardeerd. Vanuit deze visie werken NS en ProRail samen met de betrokken belangenorganisaties, de (regionale) concessieverleners en vervoerders aan het wegnemen van drempels en daarmee aan een toegankelijke treinreis. Een toegankelijk spoorsysteem is niet van vandaag op morgen gerealiseerd. Maar door het stap voor stap implementeren van de maatregelen uit het implementatieplan wordt reizen met de trein steeds gemakkelijker[3].



EEN GELIJKVLOERSE INSTAP IS VOOR ALLE REIZIGERS COMFORTABEL

[3] Om te kunnen reizen met de trein wordt van reizigers een bepaalde mate van zelfstandigheid verwacht. Vanaf het verschijnen van het Stappenplan Toegankelijkheid worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Als iemand zich zelfstandig kan bewegen in het maatschappelijk verkeer (en bijvoorbeeld zelfstandig het station kan bereiken), dan moet het ook mogelijk zijn om zelfstandig gebruik te maken van de hele keten van treinvervoer. Het spoorsysteem mag geen bottleneck zijn.
- Als iemand zich uitsluitend met hulp van een begeleider of blindengeleidehond kan bewegen in het maatschappelijk verkeer, dan moet het ook mogelijk zijn om met die hulp gebruik te maken van de hele keten van treinvervoer.
- Als iemand zich niet (ook niet met hulp) kan bewegen in het maatschappelijk verkeer, dan kan niet worden verlangd dat dit in de keten van treinvervoer wel mogelijk wordt gemaakt. Denk bijvoorbeeld aan bedlegerige patiënten of aan mensen die niet durven reizen.

Het realiseren van een toegankelijke treinreis vraagt om zorgvuldige en integrale afwegingen. Reizigers hebben verschillende wensen en behoeften. Een aanpassing voor de ene groep reizigers wordt niet automatisch door alle reizigers gewaardeerd. Met de betrokken belangenorganisaties worden de belangen van alle reizigers in het oog gehouden.

2.2 Doelen

Voor ProRail

ProRail werkt programmatisch in een directe (opdracht-)relatie met het ministerie van IenM aan het Programma Toegankelijkheid. Doelstelling is dat 100% van de reizigers met een beperking in 2030 reist van en naar een toegankelijk station.

Om dit te bereiken zijn de volgende (tussen-) doelen gesteld:

- Eind 2015 zijn alle stations toegankelijk voor reizigers met een visuele en auditieve beperking.
- In 2020 reist 90% van alle reizigers van of naar een toegankelijk station.
- In 2030 is 100% van het stationsprogramma afgerond[4].

Voor NS

De doelen op het gebied van toegankelijkheid voor NS zijn vastgelegd in de concessie voor het hoofdrailnet voor de periode 2015-2025 en in het toegankelijkheidsakkoord tussen NS en het ministerie van IenM (ingegaan per 10 december 2015).

2.3 Strategie ProRail en NS

De gestelde doelen liggen op een hoger niveau dan de Europese eisen en zijn dan ook ambitieus. Zo brengt NS bijvoorbeeld in alle nieuwe treinen schuiftreden aan waarmee in de eindsituatie in bijna alle gevallen een zelfstandige instap voor rolstoelgebruikers kan worden gerealiseerd terwijl dit niet door regelgeving wordt voorgeschreven. ProRail past bijvoorbeeld sinds 2010 de technische specificaties van de EU uit 2008 toe op alle bestaande stations, terwijl deze specificaties formeel alleen bij de aanleg van nieuwe stations of bij grootschalige vernieuwing van bestaande stations van toepassing zijn. ProRail en NS werken - ieder vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - programmatisch aan het realiseren van de doelstellingen uit het Implementatieplan Toegankelijkheid. Op interfaces werken NS en ProRail samen. Naast alle inspanningen om de gewenste eindsituatie op de langere termijn te bereiken, besteden NS en ProRail ook aandacht aan maatregelen die het reizen voor reizigers met een beperking op korte en middellange termijn eenvoudiger maken.

Conform deze strategie zijn de volgende werkterreinen te onderscheiden:

1. Infrastructuur (ProRail)

ProRail werkt aan de aanpassing van sporen en stations volgens de in het implementatieplan van 2006 en de actualisatie van 2010 vastgelegde strategie. Zie hoofdstuk 5.

2. Treinen (NS)

- *Nieuwe treinen*
  Alle nieuwe treinen voldoen bij aanschaf aan de geldende EU-specificaties voor reizigers met een beperking en hebben, in aanvulling hierop, een schuiftrede bij de rolstoelingang die in de eindsituatie een zelfstandige instap voor rolstoelgebruikers in bijna alle gevallen mogelijk maakt. Zie hoofdstuk 6.1.

[4] Zoals gevraagd in de motie Roemer/De Krom (TK 2008-2009, Motie 25847, nr. 64).

- *Aanpassing van treinen*
  In bestaande treinen worden bij revisies en moderniseringen de nodige voorzieningen voor reizigers met een auditieve en visuele beperking aangebracht. Waar mogelijk worden er bij revisies en moderniseringen ook stappen gezet om de toegankelijkheid van treinen voor reizigers met een motorische beperking te verbeteren. Zie hoofdstuk 6.1.
- *Inzet van treinen*
  NS streeft ernaar zoveel mogelijk op trajecten waar geen stoptreinen rijden zelfstandig toegankelijke intercity's als eerste in te zetten. Zie hoofdstuk 6.2.

3. Assistentieverlening (NS)

Als zelfstandig reizen lastig is, kunnen reizigers assistentie aanvragen bij NS. NS begeleidt reizigers die reizen met assistentieverlening door het station en helpt hen met in-, over- en uitstappen. Zie hoofdstuk 6.3.



ASSISTENTIE BIJ HET INSTAPPEN

4. Interfaces (ProRail en NS)

Het realiseren van een toegankelijk spoorsysteem vraagt om samenwerking en afstemming. Maatregelen aan de infrastructuur, stations, treinen en reisinformatie staan in een aantal gevallen niet op zichzelf maar moeten in samenhang worden bezien om het gewenste effect te sorteren voor reizigers met beperking. Dit geldt bijvoorbeeld voor het realiseren van een zelfstandige instap en voor het genereren van reisinformatie over toegankelijke reizen. Zie hoofdstuk 4.1 en 6.4.

5. Flankerend beleid (ProRail en NS)

Naast aandacht voor de maatregelen die nodig zijn om de gewenste eindsituatie te realiseren, werken NS en ProRail aan maatregelen die het reizen voor reizigers met een beperking op korte en middellange termijn eenvoudiger maken. In het rapport 'Reis gerust' worden de flankerende maatregelen als volgt beschreven: *'Hiermee worden maatregelen op de middellange termijn nagestreefd in aanvulling op de reeds in gang gezette grootschalige plannen zoals het realiseren van toegankelijke haltes, stations en voertuigen. Deze flankerende maatregelen hebben vaak, maar niet per definitie, betrekking op het verbeteren van de 'zachte' kant: bekendheid, bejegening, assistentie en informatie.'* Zie hoofdstuk 4.2.

3 Regelgeving

Europese regelgeving ligt ten grondslag aan de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan het toegankelijk maken van het reizigersvervoer per spoor. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ontwikkelingen in de Europese regelgeving.

3.1 Nieuwe regelgeving

Sinds 1 januari 2015 is er nieuwe Europese regelgeving van kracht voor reizigers met een beperking. De regelgeving is vastgelegd in de TSI PRM 2015[5] en bevat technische specificaties met als doel om het reizen per trein voor mensen met een beperking te vergemakkelijken en de interoperabiliteit op dit onderwerp in de Europese Unie te bevorderen. De nieuwe TSI PRM bevat ook een verplichting om een nationaal uitvoeringsplan op te stellen. In het nationaal uitvoeringsplan moet worden beschreven op welke manier en op welke termijn alle geïnventariseerde toegankelijkheidsbelemmeringen worden opgeheven. Het nationaal uitvoeringsplan moet worden opgesteld op basis van nationale plannen. Bij het schrijven van het Actualisatierapport 2015 is zoveel mogelijk rekening gehouden met de eisen die de EU aan het nationaal uitvoeringsplan stelt.

3.2 TSI PRM en Programma Toegankelijkheid

In het vorige actualisatierapport is ervoor gekozen om de TSI PRM 2008 niet alleen op nieuwe maar ook op bestaande stations toe te passen. Dit is richtinggevend geweest voor met name een breed pakket van kleine maatregelen waar meestal niet alleen mensen met een beperking maar alle reizigers profijt van hebben.

3.2.1 Toepassen van de TSI PRM op bestaande stations

De TSI PRM is opgesteld om bij nieuwbouw of grootschalige vernieuwing toegankelijke stations te realiseren. De ambitie in Nederland gaat echter veel verder doordat alle stations toegankelijk worden gemaakt. Bij het uitvoeren van dit programma is een belangrijke notie dat deze werkzaamheden worden uitgevoerd op een bestaand spoorwegnet met historisch gegroeide situaties die vanuit het oogpunt van toegankelijkheid niet altijd even wenselijk zijn. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan monumentale stationsgebouwen met smalle deuren, steile hellingbanen of monumentale trappen. Maar ook aan smalle perrons met obstakels op korte afstand van de perronrand of perrons in krappe boogstralen die de zelfstandige instap in treinen bemoeilijken.

Het aanpassen van deze historisch gegroeide situaties zodat deze volledig voldoen aan de technische eisen van de TSI PRM is al snel kostbaar omdat het ingrijpende of grootschalige aanpassingen vergt. ProRail heeft geïnventariseerd welke situaties er bestaan waarbij voldoen aan de TSI PRM kostbaar zal zijn of weinig kan bijdragen aan het vergroten van de toegankelijkheid van stations. Voor elk van deze concrete situaties is - in afstemming met een onafhankelijke deskundige partij, het Project Bureau Toegankelijkheid (PBT Consult) - beoordeeld wat de impact van het

[5] Technical Specifications Infrastructure Persons Reduced Mobility, version 2014. Commission Regulation (EU) No 1300/2014 of 18 November 2014 on the technical specifications for interoperability relating to accessibility of the Union's rail system for persons with disabilities and persons with reduced mobility.

afwijken van de TSI voor de doelgroep is. Ook is bekeken welke mitigerende maatregelen kunnen worden getroffen tegen minder hoge meerkosten waarmee de doelgroep goed wordt bediend.

De zogenaamde smalle perrons op bestaande stations vragen vanuit toegankelijkheidsoptiek bijzondere aandacht. Op circa tachtig stations bevinden zich te smalle perrons. Op deze perrons ontbreekt de ruimte om een obstakelvrije route te realiseren en is er bovendien geen ruimte om de blindegeleidelijn goed in te passen. Voor deze perrons lijkt het toepassen van een waarschuwingsmarkering (de zogenaamde 'noppentegel') langs de perronrand een goed alternatief. Daarnaast kan de situatie worden verbeterd door een objectmarkering te ontwikkelen voor hinderlijke objecten (zoals bovenleidingsportalen) op deze perrons. Over de uitwerking en uitvoering van bovenstaande maatregelen vindt nader overleg plaats met de Oogvereniging en het ministerie van IenM.

Tot slot is in overleg met de belangenorganisaties gekeken naar het creëren van goede egale verlichting van stations. Bij trapopgangen verlangt de TSI PRM veel meer licht (uitgedrukt in de eenheid lux) dan op de perrons. Belangenorganisaties zoals de Oogvereniging vinden het belangrijk dat er geen grote overgangen zijn in de hoeveelheid licht op een station. Deze overgangen kunnen namelijk als hinderlijk worden ervaren. ProRail gaat om die reden - in samenspraak met de Oogvereniging – bezien of de zichtbaarheid van trappen kan worden verbeterd zonder grote lichtovergangen.

3.2.2 Vergelijking van de TSI PRM 2008 met 2015

Een analyse van de verschillen tussen de nieuwe TSI PRM (2015) en de vorige versie (2008) voor wat betreft de eisen die gesteld worden aan de stations en de spoorinfrastructuur laat zien dat circa 40% van de eisen die betrekking hebben op de (stations) infrastructuur lichter zijn geworden en 20% van de eisen zwaarder zijn geworden. Daar waar eisen lichter zijn geworden is veelal sprake van maatregelen die al in het kader van het deelprogramma Kleine Maatregelen zijn uitgevoerd. Dit deelprogramma is onderdeel van het Programma Toegankelijkheid en grotendeels gereed. De maatregelen die getroffen zijn voldoen aan strengere eisen dan de oude TSI PRM stelde.

Een van de belangrijkste verzwarende eisen is dat de TSI PRM (2015) voorschrijft dat voor nieuwe stations de zogenaamde reizigersoverpaden[6] - wanneer deze gebruikt worden als obstakelvrije route - beveiligd moeten zijn. De beveiliging zorgt ervoor dat reizigers gewaarschuwd of beschermd worden tegen een naderende trein.
In Nederland is het overgrote deel van de overpaden en overwegen beveiligd. Toch zijn op dit moment 15 (kleine) stations enkel toegankelijk via een onbeveiligd reizigersoverpad.
Het beveiligen van overwegen en overpaden is vanuit verkeersveiligheid al een aandachtspunt. Gelet op de ambitie om alle stations zelfstandig toegankelijk te maken stelt ProRail voor om in de komende periode - samen met het ministerie en de belangenorganisaties - na te gaan in hoeverre de zelfstandige toegankelijkheid op deze stations op een kosteneffectieve wijze gerealiseerd kan worden.

---

6 Reizigersoverpaden zijn de plaatsen op een station waar de reiziger – om het perron te bereiken – het spoor gelijkvloers kruist.

3.3 Impact nieuwe TSI PRM op reizigersvervoer NS

De TSI PRM 2015 is ten opzichte van de versie uit 2008 geheel herschreven, maar inhoudelijk zijn de eisen die relevant zijn voor NS slechts in beperkte mate gewijzigd. De wijzigingen in de TSI PRM hebben voor NS vooral betrekking op de treinen. Zo zijn er (beperkte) wijzigingen in de eisen die worden gesteld aan de zichtbaarheid van de reisinformatieschermen vanaf de rolstoelplek en de *priority seats*, de formaten van toiletten en de afmetingen van gangbreedtes en vrije ruimten. De meeste wijzigingen zijn aanscherpingen: het binnen nauwere bandbreedtes vatten van de bestaande specificaties. Op een enkel aspect biedt de nieuwe TSI PRM meer ruimte dan voorheen. NS houdt bij de modernisering en revisie van treinen waar mogelijk rekening met de nieuwe TSI PRM. Bij aanschaf van nieuwe treinen is de nieuwe regelgeving vanzelf van toepassing. De TSI PRM 2015 heeft dan ook geen ingrijpende consequenties voor de exploitatie van het reizigersvervoer en het toegankelijkheidsprogramma van NS.

4 Gezamenlijke verantwoordelijkheden

4.1 Zelfstandige instap

Het realiseren van een zelfstandige instap is van groot belang voor het realiseren van de toegankelijkheidsambities. In 2014 hebben NS en ProRail veel tijd en aandacht besteed aan een deskstudie naar het realiseren van een zelfstandige instap voor rolstoelgebruikers. Het realiseren van een dergelijke instap vereist een nauwgezet samenspel tussen ProRail, die verantwoordelijk is voor het op de juiste hoogte en afstand brengen en houden van het perron ten opzichte van het spoor en NS, die verantwoordelijk is voor het optimaliseren van de balkonhoogte bij de rolstoelingang van treinen en het aanbrengen van een betrouwbare en veilige schuiftrede bij deze ingang. De deskstudie toont aan, evenals onderzoeken van eerdere datum, dat het realiseren van een zelfstandige instap complex en veelomvattend is. Dit komt onder andere doordat:

- zowel de infrastructuur als de treinen om marges vragen die ervoor zorgen dat trein en perron op veilige afstand van elkaar blijven;
- sporen en perrons bij aanleg en onderhoud om bepaalde toleranties vragen die van invloed zijn op de hoogte van de perrons;
- treinen vering hebben omwille van comfort en veiligheid.

Een andere oorzaak is dat er van oudsher veel perrons in Nederland in bogen al dan niet met verkanting[7] liggen. Dit heeft invloed op de instap omdat in bogen de afstand van de trein tot de perronrand variabel is en in verkanting de trein 'scheef' op het spoor staat waardoor het hoogteverschil met de perronrand wijzigt.

In de deskstudie zijn de kansen en risico's in beeld gebracht en zijn conclusies getrokken over diverse aspecten. Zo hebben ProRail, NS en het ministerie van IenM na consultatie van belangenorganisatie Ieder(*in*) vastgesteld dat er sprake is van een zelfstandige instap als de gap tussen het perron en de trein niet groter is dan 50 mm verticaal en 75 mm horizontaal[8]. Daarnaast hebben dezelfde partijen op grond van de opgedane inzichten vastgesteld dat het implementeren van een schuiftrede op de juiste hoogte de meest optimale oplossing is om een *gap* binnen deze waarden te realiseren en dat een dergelijke schuiftrede beschikbaar is. Volgens de huidige inzichten voldoet deze schuiftrede aan de (Europese) veiligheidseisen. Daarnaast is de verwachting dat de schuiftrede geen nadelig effect heeft op de punctualiteit van de treindienst en betrouwbaar is in het gebruik. Uit de deskstudie blijkt dat het mogelijk is om een belangrijke stap voorwaarts te zetten, maar dat in de eindsituatie niet in alle trein/perronsituaties een zelfstandige instap kan worden gerealiseerd. NS heeft met IenM afgesproken aanvullende maatregelen te nemen om ook in deze situaties een toegankelijke reis aan te bieden.
Vanaf 2017 komen de eerste nieuwe treinen op het spoor met een schuiftrede en kan praktijkervaring worden opgedaan met het realiseren van een zelfstandige instap. Vanaf dat moment start de overgangsfase waarin in sommige gevallen een zelfstandige instap mogelijk is en in andere gevallen niet. Dit komt doordat in deze fase een deel van de stations/perrons en een deel van de treinen toegankelijk is. Vanaf het moment dat een substantieel deel van de treinen is voorzien van een schuiftrede verstrekt NS in samenwerking met ProRail informatie over toegankelijke reizen.

---

[7] Verkanting houdt in dat het spoor in bogen 'schuin' is aangelegd waardoor reizigers minder zijwaartse krachten ondervinden.

[8] Deze vaststelling is afgeleid van Europese regelgeving.

4.2 Flankerende maatregelen

Naast aandacht voor de maatregelen die nodig zijn om de gewenste eindsituatie te realiseren, werken NS en ProRail aan maatregelen die het reizen voor reizigers met een beperking op korte en middellange termijn eenvoudiger maken. Maatregelen met een innovatief karakter die ten dienste staan van het reisgemak van de doelgroep maken hier deel van uit. In het rapport 'Reis gerust' worden flankerende maatregelen als volgt beschreven: *'Hiermee worden maatregelen op de middellange termijn nagestreefd in aanvulling op de reeds in gang gezette grootschalige plannen zoals het realiseren van toegankelijke haltes, stations en voertuigen. Deze flankerende maatregelen hebben vaak, maar niet per definitie, betrekking op het verbeteren van de 'zachte' kant: bekendheid, bejegening, assistentie en informatie.'*

4.2.1 Flankerende maatregelen ProRail

Het ministerie van IenM heeft in de beheerconcessie 2015-2025 opgenomen dat ProRail vanuit haar verantwoordelijkheid een bijdrage levert aan het faciliteren van reizigers met een beperking bij het reizen met het OV. Dit gebeurt door middel van flankerende maatregelen die gericht zijn op het verbeteren van de toegankelijkheid van het spoor op de korte en middellange termijn. Hierdoor worden deze (potentiële) OV-reizigers minder afhankelijk van anderen en/of van andere vervoermiddelen. Dit helpt hen om in toenemende mate zelfstandig deel te nemen aan de maatschappij.

De flankerende maatregelen die ProRail in dit Actualisatierapport uitwerkt, betreffen:

1. *Stationsinformatie.* Het doel is om de informatieverstrekking aan de Nationale Databank Openbaar Vervoer (NDOV) uit te breiden zodat de reiziger zijn of haar reis beter kan voorbereiden en onderweg beter is geïnformeerd.
2. *Verbeteren van de wayfinding.* ProRail wil een oplossing bieden voor de reizigers met een (functie)beperking om de *wayfinding* op complexe OV knopen te verbeteren.
3. *Stations in tijdelijke situatie.* Het doel is om reizigers met een beperking beter te bedienen tijdens stations in verbouwing.

Stationsinformatie

Actuele stationsinformatie is voor alle reizigers van belang, maar voor reizigers met een beperking is dit van bijzonder belang. Eén van de zaken die grote impact heeft op reizigers met een motorische beperking is een storing van een lift waardoor het perron niet kan worden bereikt of het perron niet kan worden verlaten. Actuele informatie die inzicht geeft in eventuele storingen van liften kan reizigers helpen met het voorbereiden van hun reis en de kans op onaangename verrassingen verkleinen.

Om in de toekomst actuele informatie over storingen aan liften te kunnen verstrekken, brengt ProRail een sensor in de liften aan die gekoppeld is aan een database die *realtime* inzicht geeft in de beschikbaarheid van de liften. Deze database heet Skywalker. Het ontsluiten van deze database voor reizigers geeft hen de mogelijkheid om hun reis nog beter te plannen.

Er zijn 138 stations met liften. ProRail gaat de liften van 35 stations voor 2020 aansluiten op Skywalker. Momenteel zijn er 8 stations aangesloten op Skywalker. De ambitie is om de informatie over de beschikbaarheid van de liften te ontsluiten naar derden na realisatie van de aansluiting van liften op Skywalker voor de 35 stations, bijvoorbeeld aan het NDOV. Voorwaarde van het ontsluiten van deze informatie is dat deze betrouwbaar is. De komende jaren wordt hier ervaring mee opgedaan.

Naast de liften op 35 stations, die ProRail voor 2020 aansluit op Skywalker, is de vuistregel dat alle nieuw te bouwen liften worden aangesloten op Skywalker. Hierbij wordt opgemerkt dat het kan voorkomen dat er stations zijn waarbij niet alle liften aangesloten zijn vanwege de gefaseerde uitrol.



SKYWALKER BIEDT DE MOGELIJKHEID OM REIZIGERS INZICHT TE GEVEN IN ACTUELE LIFTSTORINGEN

Verbeteren van de wayfinding

ProRail heeft de mogelijkheden onderzocht om de *wayfinding* van de reiziger met een auditieve, motorische en/of een visuele beperking op complexe OV-knopen te verbeteren. Rekening houdend met de aanbevelingen uit het rapport 'Reis gerust' zijn er twee oplossingsrichtingen die nader worden onderzocht:

- de Slimme geleidelijn;
- Google Streetview station.

<u>Slimme geleidelijn</u>

Momenteel wordt een pilot Slimme geleidelijn uitgevoerd om vast te stellen of een reiziger met een visuele beperking van de stations entree tot aan de ingang van de trein genavigeerd kan worden via een smartphone, tablet of vergelijkbaar apparaat. Met behulp van bakens die een gps-coördinaat uitzenden, kan de reiziger door het station navigeren zonder dat er sprake is van een fysieke begeleiding van hem of haar. De pilot wordt met belangengroepen geëvalueerd. Na afloop van de pilot wordt in overleg tussen het ministerie van IenM en ProRail besloten welke vervolgstappen er genomen worden.

<u>Google Streetview station</u>

Het ministerie van IenM heeft onderzoek verricht om de ervaringen en wensen van reizigers met een beperking in kaart te brengen en om te adviseren wat een 'reisadvies op maat' kan betekenen. Het onderzoek heeft geleid tot de pilot 'Google Streetview station' waarbij de stationshal met panoramische foto's is in te zien via Google Maps. Onderzocht wordt of deze tool kan bijdragen aan het vergemakkelijken van de treinreis voor mensen met een beperking op grote stations doordat zij

hun deur-tot-deur reis beter kunnen voorbereiden en onderweg over deze informatie kunnen beschikken. De ambitie is om de 23 grootste stations[9] op te nemen in Google Streetview.

Stations in tijdelijke situatie

ProRail heeft in richtlijnen en voorschriften voor het bouwen in stations staan dat reizigers te allen tijde, ook in tijdelijke situaties, een obstakelvrije route door het station moeten kunnen lopen. Naast deze eis stelt ProRail ook eisen aan de kwaliteit van de geleidelijn. Het naleven van deze richtlijnen gaat niet in alle gevallen automatisch goed. Om de bewustwording van de toegankelijkheid van het station te vergroten, wordt binnen ProRail aandacht besteed aan het belang van het toegankelijk houden van het station. Ook tijdens stations verbouwingen.

4.2.2 Flankerende maatregelen NS

In de hoofdrailnetconcessie (2015-2025) is opgenomen dat NS vanuit haar verantwoordelijkheid een bijdrage levert aan het faciliteren van reizigers met een beperking bij het reizen met de trein. Dit gebeurt door middel van flankerende maatregelen die gericht zijn op het verbeteren van de toegankelijkheid van de treinreis op de korte en middellange termijn. Hierdoor worden (potentiële) treinreizigers minder afhankelijk van anderen en/of van andere vervoermiddelen. Dit helpt hen om in toenemende mate zelfstandig deel te nemen aan de maatschappij. In overleg met het ministerie van IenM en de belangenorganisaties heeft NS afgesproken om elke twee jaar afspraken te maken over de invulling van deze flankerende maatregelen. Op deze wijze kan worden ingespeeld op actuele thema's en worden er elke twee jaar concrete resultaten opgeleverd. In 2015 zijn de eerste flankerende maatregelen vastgesteld. In dit kader is een aantal bronnen[10] bestudeerd. Op grond van deze bronnen is een lijst met maatregelen opgesteld die de reis van mensen met een beperking op korte/middellange termijn verder kunnen vereenvoudigen. Na consultatie van de belangenorganisaties en in overleg met IenM is een aantal maatregelen gekozen. Deze zijn opgenomen in het toegankelijkheidsakkoord dat NS met IenM heeft gesloten en waarin, naast de concrete invulling van de flankerende maatregelen, ook andere toegankelijkheidsdossiers worden afgehecht.

De flankerende toegankelijkheidsmaatregelen die NS momenteel uitwerkt zijn:

1. *Verdere uitbreiding van het aantal stations met assistentieverlening.* Gedurende de concessieperiode breidt NS het aantal stations met assistentieverlening verder uit van 102 stations op dit moment naar 147 stations in 2024.
2. *Onderzoek naar de zogenoemde één stap verder service.* Doel van dit onderzoek is om vast te stellen of NS haar assistentieverlening kan uitbreiden door reizigers die met assistentieverlening van NS reizen en aankomen op een NS station desgewenst te begeleiden naar de eerstvolgende OV halte/perron conform dienstregeling.

---

[9] Dit zijn de stations met meer dan 25.000 in- en uitstappers per dag. Deze stations kennen veelal een complexere stations lay-out.

[10] Bestudeerde bronnen:

- prioritering van het ministerie van IenM;
- prioriteitenlijst van de werkgroep 'flankerend beleid' (werkgroep onder leiding van verschillende ministeries);
- aanbevelingen uit het rapport 'Reis gerust';
- inventarisatie van wensen van diverse belangenorganisaties (o.a. de Oogvereniging, Ieder(*in*) en de Roos Prommenschenckel Foundation);
- klantonderzoeken NS.

3. *Geven van informatie over de uitstapzijde.* Doel van dit onderzoek is dat reizigers worden geïnformeerd over de uitstapzijde.
4. *Versnellen van het herkenbaar maken van de zogenoemde priority seats.* Doel van deze maatregel is dat reizigers met een loop-/stabeperking op korte termijn gebruik kunnen maken van priority seats in alle NS-treinen.

Maatregel 1 en 2 staan beschreven in het hoofdstuk assistentieverlening (zie hoofdstuk 6.3).
Maatregel 3 staat beschreven in het hoofdstuk reisinformatie (zie hoofdstuk 6.4).
Maatregel 4 staat beschreven in het hoofdstuk over toegankelijke treinen (zie hoofdstuk 6.1).

5 Maatregelen ProRail

5.1 Voortgang toegankelijkheid stations programma

Voor het Programma Toegankelijkheid geldt de tussentijdse doelstelling dat in 2020 dagelijks minimaal 90% van de reizigers van en/of naar een toegankelijk station reizen.
Op basis van de reizigersaantallen (in-, uit- en overstappers) van 2013 en de stand van zaken en planning van de te verrichten werkzaamheden is de voortgang inzichtelijk gemaakt. Naar verwachting wordt deze tussentijdse toegankelijkheidsdoelstelling voor 2020 gehaald.

Een station is toegankelijk als de volgende aanpassingen zijn gedaan:

1. P76: aanpassen perronhoogte naar 76cm BS (boven spoor);
2. bereikbaarheid perrons door middel van liften en hellingbanen;
3. kleine maatregelen zoals het aanbrengen van bewegwijzering in braille en tactiele voelbare informatie op trapleuningen.



'TACTIELE' INFORMATIE IS TE VINDEN OP DE TAST

In onderstaande tabel wordt zowel de stand van zaken per 2016 (nadat alle kleine maatregelen ten behoeve van mensen met een visuele en auditieve beperking zijn gerealiseerd) als de situatie per 2020 weergegeven. Voor de reizigersaantallen in 2020 is gebruik gemaakt van prognoses.

Voortgang uitgedrukt in:	Per januari 2011	Per januari 2016	Per januari 2020
% reizigers dat van of naar een toegankelijk station reist	0%	39%	92%
% stations dat toegankelijk is (aantal stations per 1 januari 2015 is 415[11])	0%	51%	74%

Wat opvalt, is het verschil in voortgang tussen percentage reizigers en percentage stations. Dit verschil wordt verklaard doordat de grote stations in Nederland - die een groot aandeel van de reizigers voor hun rekening nemen – in de periode tussen 2016 en 2020 nog in verbouwing zijn. ProRail verwacht te kunnen voldoen aan de eis dat 70% van de in gebruik zijnde treinstations per 1 januari 2020 toegankelijk zijn gemaakt. Deze eis is in het Besluit en de Regeling toegankelijkheid openbaar vervoer[12] vastgelegd.

De kleine maatregelen zijn eind 2015 grotendeels gereed (3180 van de 3400 maatregelen zijn gereed). Waar dat niet het geval is, is bijvoorbeeld sprake van een station dat nog in verbouwing is. Daarnaast worden in 2016 de laatste restpunten en de geconstateerde onvolkomenheden rondom de nieuwe geleidelijnen aangepakt.

Een actuele kaart van toegankelijke stations is als bijlage 1 aan dit rapport toegevoegd.

[11] Netverklaring 2016, van 17 september 2015.

[12] Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer, Staatsblad 2011, nr. 225; Regeling houdende regels betreffende toegankelijkheid van het openbaar vervoer, Staatscourant 2012, nr. 7099.

5.2 Actualisatie investeringsbudgetten stations en planning

Alle bedragen in mio euro's ex BTW, prijspeil 2015	Vigerend budget Programma Toegankelijkheid (MIRT)	Prognose Eindstand o.b.v. 100% van de stations	Scopewijzigingen	Prognose Eindstand inclusief scopewijzigingen
Aanpassen Perronhoogte	**290.2**	**265.0**	0	**265.0**
Bereikbaarheid Perron	**177.7**	**194.0**	11.3	**205,3**
Kleine Maatregelen	**75.5**	**61.5**	0.4	**61.9**
Uitbreiden Sanitaire Voorzieningen	**9.1**	**6.4**	0	**6.4**
Totaal	**552.5**	**526.9**	**11.7**	**538.6**

Op basis van de huidige voortgang en de nog resterende opgave is bovenstaande Prognose Eindstand opgesteld. In bovenstaand overzicht is ook het programma Uitbreiding Sanitaire Voorzieningen opgenomen. In 2011 heeft ProRail opdracht gekregen om hiervoor op 40 stations toiletten te realiseren. Met het ministerie van IenM is afgesproken dat over de voortgang van deze opdracht in het kader van het Programma Toegankelijkheid wordt gerapporteerd.

Het deelprogramma 'Aanpassen Perronhoogte' valt volgens deze raming lager uit dan bij de vorige actualisatie werd verwacht.
Het deelprogramma 'Bereikbaarheid Perron' gaat over het realiseren van een tredenvrije toegang tot het perron door de aanleg van liften en hellingbanen. Dit deelprogramma is hoger geraamd op basis van ervaringsgegevens uit de afgelopen periode en als gevolg van specifieke inpassingsissues bij stations.
Voorgesteld wordt enkele scopewijzigingen te ramen. Dit zijn maatregelen die niet in de oorspronkelijke scope van het programma waren opgenomen, maar die nodig zullen zijn om aan de doelstelling van het Programma Toegankelijkheid te voldoen. De volgende maatregelen vallen hieronder:

- extra liften of hellingbanen als gevolg van te verwachten opheffing van overwegen in een stationsomgeving;

- aanpassing van evenementenstations;
- maatregelen bij stations waarbij het perron alleen via niet-actief beveiligde overpaden bereikt kan worden;
- maatregelen voor bijzondere inpassingssituaties bij stations.

Het budget voor het deelprogramma Kleine Maatregelen kan naar beneden worden bijgesteld. Voor dit deelprogramma wordt een scopewijziging voorgesteld voor het treffen van de mitigerende maatregelen zoals beschreven in paragraaf 3.2.2.
In het kader van het programma Uitbreiden Sanitaire Voorzieningen zijn inmiddels 34 van de 40 toiletten gerealiseerd. De verwachting is dat deze opdracht ruim binnen budget zal worden afgerond.



NIEUWE LIFT OP STATION ZWOLLE

5.3 Onderhoudskosten toegankelijke stations

Het toegankelijk houden van stations levert extra onderhoudskosten op. Zo vergt het op de juiste hoogte houden van het perron ten behoeve van een zelfstandige instap in treinen een veel nauwkeuriger beheerregime en moeten de vele liften die worden geplaatst worden onderhouden, gereinigd en hersteld bij vandalisme. In het Actualisatierapport 2010 waren de jaarlijkse beheerkosten bij afronding van het Programma Toegankelijkheid (2030) nog voorzichtig geraamd op 17,5 miljoen euro.
Nu een groot aantal stations toegankelijk is gemaakt, kunnen de jaarlijkse beheerkosten beter worden ingeschat. Verwacht wordt dat deze 12,2 miljoen euro per jaar zullen zijn, vanaf 2030 wanneer alle stations toegankelijk zijn. Voor deze kosten wordt via het jaarlijkse beheerplan dat ProRail opstelt, subsidie aangevraagd bij het ministerie. De bijstelling van dit bedrag naar beneden wordt voornamelijk veroorzaakt door de lager ingeschatte beheerkosten van het op juiste hoogte houden van de perrons.

5.4 Regionale vervoerders en concessieverleners

Het Programma Toegankelijkheid ziet toe op het toegankelijk maken van alle stations. Ook de stations die niet door NS bediend worden maar door de regionale vervoerders. Bij het opstellen van onderstaande tekst heeft NS geen betrokkenheid.

Regionale spoorlijnen maken integraal onderdeel uit van het spoorwegnet in Nederland. De verantwoordelijkheden voor het vervoer op deze lijnen ligt bij de provincies.
De verantwoordelijkheid voor het toegankelijk maken van de stations ligt bij ProRail[13]: alle treinstations maken deel uit van het Programma Toegankelijkheid Stations en vallen daarmee onder verantwoordelijkheid van het Rijk. Om het beeld van de toegankelijkheid van het spoorvervoer volledig te maken is door ProRail een uitvraag gedaan bij de regionale spoorvervoerders naar de toegankelijkheid van de treinen.

Uit navraag bij zowel vervoerders als concessieverleners komt naar voren dat de treinen waarmee nu wordt gereden bij nagenoeg alle vervoerders grotendeels toegankelijk zijn voor reizigers met een beperking. Gedacht moet worden aan rolstoeltoegankelijke toiletten, *priority*plaatsen en rolstoelopstelplekken. Voor reizigers met een visuele beperking is er tactiele informatie, deursignalen en automatische omroep en voor mensen met een auditieve beperking zijn er displays in de treinen.

5.4.1 Algemene voorzieningen voor reizigers met een beperking

Het treinvervoer op de regionale spoorlijnen is de verantwoordelijkheid van de provincies. Zij stellen, als vervoersautoriteit, in hun concessies eisen op het vlak van toegankelijkheid. Afspraken over het leveren van een zelfstandig toegankelijke instap zijn niet in elke concessie opgenomen. Voor mensen met een motorische beperking zijn de treinen vrijwel allemaal gelijkvloers en voorzien van rolstoeltoegankelijke toiletten en een uitschuiftrede. In de overgangssituatie - waarbij nog niet alle perrons op de juiste hoogte en afstand van het spoor liggen - kan de toegankelijke instap niet overal worden gerealiseerd. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat de uitschuiftrede niet volledig kan worden uitgeschoven vanwege de variatie in perronafstand op stations. In de eindsituatie kan een zelfstandig toegankelijke instap wellicht niet altijd worden geboden op stations waar het spoor in een boog ligt (in paragraaf 4.1 wordt deze situatie nader toegelicht).

Een actuele kaart van regionale concessies is als bijlage 2 aan dit rapport toegevoegd.

[13] Voor een overzicht van de toegankelijkheid van de stations die door regionale vervoerders worden bediend, wordt verwezen naar de overzichtskaart in bijlage 1 waar naar is verwezen in paragraaf 5.1 van dit rapport.

6 Maatregelen NS

6.1 Toegankelijke treinen

Toegankelijke treinen zijn van groot belang voor het realiseren van de toegankelijkheidsambities. Dit hoofdstuk gaat in op de voorzieningen die op dit moment beschikbaar zijn in treinen voor reizigers met een auditieve, visuele en motorische beperking en beschrijft de voorzieningen die in de eindsituatie zijn voorzien voor deze doelgroepen. Daarnaast wordt aangegeven in welke stappen de eindsituatie wordt gerealiseerd.

6.1.1 Huidige situatie

Het huidige materieelpark is divers. In het algemeen kan worden gezegd dat oudere treinen minder voorzieningen hebben voor reizigers met een beperking dan nieuwe treinen. De meeste intercitytreinen hebben voorzieningen voor reizigers met een auditieve beperking, zoals actuele reisinformatie op schermen. Daarnaast hebben de meest intercitytreinen rolstoeltoegankelijke toiletten en rolstoelopstelplaatsen.

6.1.2 Eindsituatie

NS gaat door met het verbeteren van de toegankelijkheid van treinen. Onderstaande opsomming geeft een overzicht van de voorzieningen die in de eindsituatie zijn gerealiseerd in alle sprinters en intercitytreinen van NS. De voorzieningen zijn bestemd voor reizigers met een auditieve, visuele en motorische beperking.

Algemene maatregelen

- *Priority seats* (10% van de zitplaatsen).

Maatregelen voor reizigers met een auditieve beperking

- Lampje bij buitendeuren dat brandt zodra de deuren sluiten.
- Actuele reisinformatie op schermen.

Maatregelen voor reizigers met een visuele beperking

- Contrasterende kleur buitendeuren.
- Auditief signaal zodra deuren automatisch sluiten[14].
- Auditief signaal bij iedere buitendeur zodra deur wordt gesloten voor vertrek.
- Lichtgevende deurknopbediening.
- Tactiel herkenbare knoppen (buitendeur, toilet, *call for aid* knoppen).





TACTIEL HERKENBARE BUITENDEURKNOP

[14] Alleen bij sprinters.

Maatregelen voor reizigers met een motorische beperking

- Schuiftrede bij de rolstoelingang voor toegankelijke instap.
- Rolstoelopstelplaats.
- Rolstoeltoegankelijk toilet.
- *Call for aid* knoppen bij de rolstoelopstelplaats en in het rolstoeltoegankelijk toilet.

Door het realiseren van deze voorzieningen is NS volledig compliant met de eisen uit de TSI PRM 2015. Het realiseren van een schuiftrede bij de rolstoelingang die in bijna alle trein/perronsituaties een zelfstandige instap voor rolstoelgebruikers mogelijk maakt, is een maatregel die ambitieuzer is dan de Europese regelgeving. Deze maatregel is vastgelegd in de hoofdrailnetconcessie die NS en IenM overeen zijn gekomen.

6.1.3 Transitie

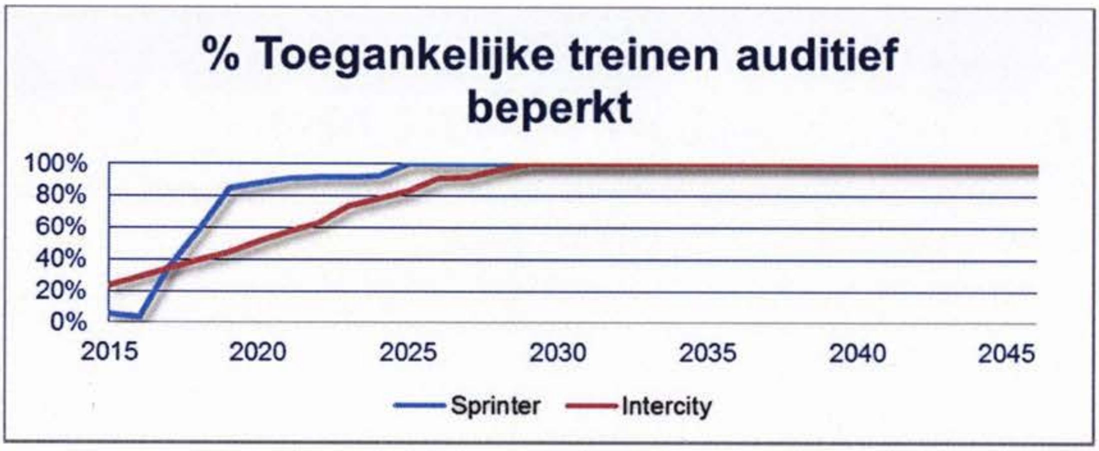
Het verder toegankelijk maken van treinen voor reizigers met een auditieve of visuele beperking vindt plaats tijdens revisies, moderniseringen en door de instroom van nieuwe treinen. Waar mogelijk worden er bij revisies en moderniseringen ook stappen gezet om de toegankelijkheid van treinen voor reizigers met een motorische beperking te verbeteren. Zo worden de komende jaren de rolstoeltoegankelijke toiletten in de dubbeldekkers van het type VIRM verbeterd. Soms is het mogelijk om, los van moderniseringen en revisies, de voorzieningen voor reizigers met een beperking te verbeteren. Zo is in 2015 tien procent van alle zitplaatsen in de treinen gemarkeerd als *priority seat*. Dit zijn zitplaatsen die met voorrang zijn bedoeld voor mensen met een loop-/stabeperking zoals zwangere vrouwen, ouderen en mindervalide reizigers. NS geeft onder andere met deze maatregel invulling aan het flankerend toegankelijkheidsbeleid.

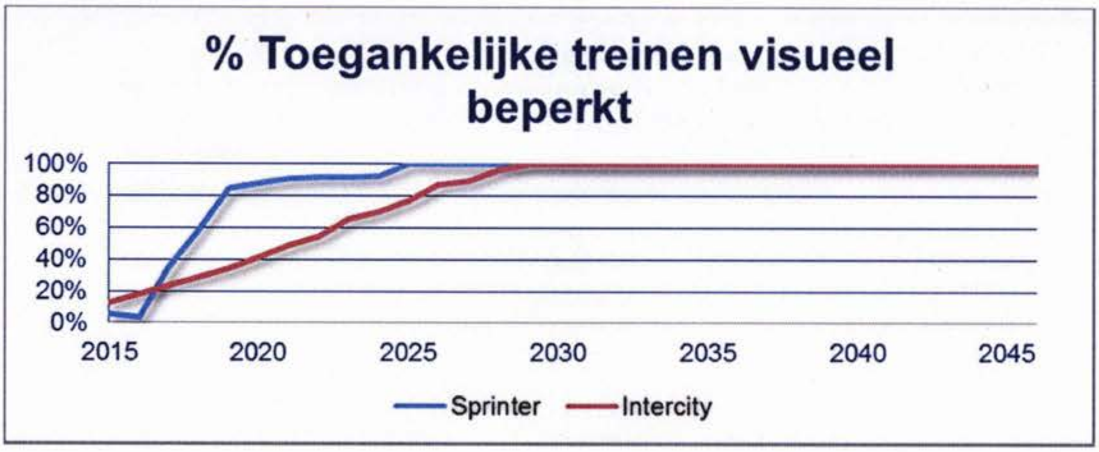


De sticker bij de priority seat geeft aan dat reizigers met een loop-/sta-beperking hier met voorrang mogen zitten

In onderstaande grafieken is aangegeven in welke stappen de transitie naar de eindsituatie wordt gerealiseerd. De grafieken geven aan hoeveel procent van de sprinters en intercity's in welk jaar toegankelijk is voor achtereenvolgens reizigers met een auditieve, visuele en motorische beperking. Toegankelijk wil zeggen dat alle maatregelen zoals omschreven in de eindsituatie voor de

betreffende doelgroep zijn gerealiseerd.







Toelichting

In de laatste grafiek neemt het aantal toegankelijke treinen op sommige momenten tijdelijk af. Dit is het gevolg van wijzigingen in de materieelinzet waarbij sprinters worden ingezet als intercity's of vice versa.

Zoals in de laatste grafiek is te zien, groeit het aantal treinen met een schuiftrede bij de rolstoelingang de komende jaren snel. Alle nieuwe sprinters en de bestaande sprinters van het type Sprinter Light Train (SLT) worden voorzien van deze schuiftrede die in bijna alle trein/perronsituaties

een zelfstandige instap mogelijk maakt. In het onderstaande schema is aangegeven wanneer de nieuwe treinen conform de huidige planning instromen. Dit schema is indicatief. Hoeveel nieuwe treinen NS bestelt en hoe lang de instroom van nieuwe treinen door loopt, hangt onder andere af van de ontwikkelingen rond de vervoersvraag.

Instroom nieuwe treinen in de treindienst:

	Type:	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Sprinter	SNG		■	■	■	■	■	■	■						
	Flirt	■													
Intercity	ICNG					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Opmerkingen: > SNG: vanaf ca. 2020 kunnen extra orders worden ingediend naar behoefte.
> ICNG: eerst inzet op de HSL. Daarna naar behoefte op de overige NS-lijnen.

In 2017 start met de instroom van nieuwe treinen die voorzien zijn van een schuiftrede bij de rolstoelingang de overgangsfase. In de overgangsfase is in steeds meer trein/perronsituaties een zelfstandige instap mogelijk maar nog niet in alle gevallen. Dit komt doordat t/m 2030 een deel van de stations/perrons toegankelijk is gemaakt door ProRail en in 2045 de laatste intercity zonder schuiftrede van het spoor verdwijnt.

6.2 Inzet van de treinen

In de overgangsfase groeit elk jaar het aantal treinen waarmee rolstoelgebruikers in het merendeel van de gevallen zonder assistentie kunnen reizen: elk jaar worden er door ProRail meer stations/perrons toegankelijk gemaakt en elk jaar neemt het aantal treinen met een schuiftrede bij de rolstoelingang toe. Welke treinen/stations toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers hangt af van de planning van ProRail en van de inzet van materieelsoorten op de zogenoemde treinseries door NS.

6.2.1 Materieelinzet

Om optimaal te kunnen inspelen op de marktontwikkelingen en de ontwikkelingen in het materieelpark wordt de materieelinzet in treinseries ongeveer een half jaar voor de ingang van de nieuwe dienstregeling definitief vastgesteld. De feitelijke materieelplanning verloopt nog kort-cyclischer en wordt op grond van ervaringsgegevens meerdere keren aangepast gedurende het dienstregelingsjaar.
Het vaststellen van de materieelinzet is een complex proces waarbij veel criteria worden meegewogen en waarbij niet met alle criteria rekening kan worden gehouden.
Criteria die bij het vaststellen van de materieelinzet onder andere een rol spelen zijn:

- De benodigde vervoercapaciteit van de treinen (op basis van de meest recente reizigerstellingen).
- De maakbaarheid van de dienstregeling (met bijvoorbeeld haltering- en rijtijden).
- De reizigerswensen vertaald in de verschillende treinformules Intercity en Sprinter (bijvoorbeeld aantal stops onderweg, comfort, voorzieningen en reisbeleving).
- De beschikbaarheid van treinen (bijvoorbeeld als gevolg van revisies).
- De efficiency van de dienstregeling (bijvoorbeeld in relatie tot de onderhoudslocaties en het energieverbruik).

6.2.2 Sprinters

Over het stoptreinmaterieel (de sprinters) is in de hoofdrailnetconcessie afgesproken (artikel 32, lid 1d) dat zij uiterlijk op 31 december 2024 zelfstandig toegankelijk zijn. Alle nieuwe sprinters en de bestaande sprinters van het type Sprinter Light Train (SLT) worden daartoe voorzien van een

schuiftrede bij de rolstoelingang die in bijna alle trein/perronsituaties een zelfstandige instap mogelijk maakt. Zoals in het vorige hoofdstuk is aangegeven wordt deze deadline volgens de huidige inzichten door NS gehaald. Met de realisatie van deze concessieafspraak wordt een belangrijke stap gezet naar een landelijk dekkend toegankelijk spoorwegnet.

NS lijnen met toegankelijke sprinters in 2020
Op de kaart in bijlage 3 is aangegeven op welke NS lijnen in 2020 toegankelijke sprinters rijden. Op deze kaart zijn de trajecten groen gearceerd waar conform de huidige inzichten in 2020 tenminste eenmaal per uur in de daluren en tweemaal per uur in de spits een toegankelijke sprinter rijdt. De trajecten waar nog geen toegankelijke sprinters rijden zijn de trajecten Apeldoorn-Enschede, Woerden-Leiden en Hilversum-Amersfoort. Omdat de materieelinzet voor 2020 in 2019 definitief wordt vastgesteld, is de inzet van toegankelijke sprinters zoals weergegeven in de bijlage onder voorbehoud.

NS lijnen met toegankelijke sprinters in 2025
Op de kaart in bijlage 4 is aangegeven op welke NS lijnen conform de huidige inzichten in 2025 sprinters van NS rijden met een schuiftrede bij de rolstoelingang. Omdat in 2025 alle sprinters zijn voorzien van een schuiftrede bij de rolstoelingang zijn alle trajecten waarop in 2025 sprinters van NS rijden groen gearceerd. Niet op alle trajecten van NS rijden sprinters. Over de trajecten waar geen sprinters worden ingezet is een afspraak gemaakt in de hoofdrailnetconcessie (zie paragraaf intercity's).



ALLE SPRINTERS VAN NS ZIJN UITERLIJK IN 2025 VOORZIEN VAN EEN SCHUIFTREDE BIJ DE ROLSTOELINGANG

6.2.3 Intercity's

In de hoofdrailnetconcessie is afgesproken dat alle nieuwe intercity's toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers. De eerste serie nieuwe intercity's gaat, conform de afspraken met het ministerie van IenM, rijden op de hogesnelheidslijn (HSL). Volgens de huidige planning gaan de nieuwe toegankelijke intercity's vanaf 2023 ook rijden op andere trajecten. Vanaf dat moment wordt de inspanningsverplichting ten aanzien van toegankelijkheid zoals opgenomen in artikel 32 van de hoofdrailnetconcessie relevant:

'NS streeft ernaar zo veel mogelijk op trajecten waar geen stoptreinmaterieel rijdt zelfstandig toegankelijk intercitymaterieel als eerste in te zetten.'

De inzet van de nieuwe intercity's op andere trajecten dan de hogesnelheidslijn wordt conform de huidige planningen definitief bepaald in 2022. NS streeft ernaar om deze nieuwe intercity's in te zetten op de zogenaamde sprinterloze trajecten waardoor een landelijk dekkend toegankelijk spoorwegnet wordt gerealiseerd. Deze toegankelijkheidsambitie is opgenomen in de lijst met criteria die ten grondslag ligt aan het vaststellen van de materieelinzet. Resultaat hiervan is dat de belangen van rolstoelgebruikers expliciet en tijdig worden meegewogen bij de inzet van de nieuwe intercity's op andere trajecten dan de hogesnelheidslijn. Daarbij moet worden opgemerkt dat het toegankelijkheidscriterium één van de criteria is waarmee rekening moet worden gehouden bij de inzet van de nieuwe intercity's.

6.3 Assistentie

Als zelfstandig reizen lastig is, kunnen reizigers assistentie aanvragen bij NS. Reizigers met een rolstoel maken het meest gebruik van deze service. NS begeleidt reizigers die reizen met assistentieverlening door het station en helpt hen met in-, over- en uitstappen.



ALS ZELFSTANDIG REIZEN LASTIG IS, KUNNEN REIZIGERS ASSISTENTIE AANVRAGEN BIJ NS

6.3.1 Ketenproduct met Transvision

Transvison verzorgt in opdracht van het Ministerie van VWS het interregionaal taxivervoer voor reizigers met een mobiliteitsbeperking. Onderdeel van de afspraken rond dit zogenaamde Valysvervoer is dat Transvision, naast de vertrouwde service, speciaal voor de wat langere afstanden een ketenproduct aanbiedt met de trein als belangrijk onderdeel. Sinds 1 maart 2014 biedt Transvision in samenwerking met NS dit ketenproduct aan voor mensen met een Valyspas. Reizigers die gebruik maken van de meest uitgebreide dienst, de zogenaamde Valys Begeleid dienst, maken een begeleide deur-tot-deur reis met taxi en trein. Deze nieuwe dienst is een succes. Steeds meer Valys-klanten kiezen voor een ketenreis. Vaak zijn dit mensen die voor het eerst sinds jaren weer met de trein reizen en hun ervaringen na afloop zijn positief zo blijkt uit klantonderzoek.

6.3.2 Verbeteren service bij verstoringen

Reizigers met een beperking zijn bij verstoringen extra kwetsbaar. In de afgelopen periode is door NS in kaart gebracht welke verstoringen de meeste impact hebben op reizigers met een beperking. Eén verstoring met veel impact, het stranden/evacueren van treinen, is uitgebreid onder de loep genomen. Dit heeft geleid tot aanpassingen in de procedures die de Veiligheidscentrale volgt bij het evacueren van treinen. Als gevolg hiervan wordt er bij een evacuatie tijdens de eerste contacten tussen de Veiligheidscentrale en het treinpersoneel aandacht besteed aan de aanwezigheid van reizigers met een beperking in de trein zodat direct de juiste maatregelen kunnen worden genomen.

6.3.3 Verkorting aanmeldtijd

Assistentie moet vooraf worden aangevraagd. Tot 2015 kon dit uiterlijk tot drie uur voor vertrek. Vanaf 2015 is, conform de afspraken in de hoofdrailnetconcessie, de aanmeldtijd voor assistentie op alle stations waar NS assistentie verleent verkort naar één uur in plaats van drie uur. Uit de monitoring van deze nieuwe service blijkt dat deze verbetering een belangrijke bijdrage levert aan het vergroten van de reisflexibiliteit. Inmiddels boekt ruim 30% van de reizigers die assistentie aanvragen de reis korter dan drie uur voor vertrek. Een andere concessieverplichting betrof de verdere verkorting van de aanmeldtijd voor assistentieverlening naar een kwartier op zeven grote stations. Bij de uitwerking van deze maatregel bleek dat deze faciliteit voor reizigers met een beperking weinig toegevoegde waarde heeft. Reizigers vinden het belangrijker dat de betrouwbaarheid van de dienstverlening wordt verbeterd dan dat er veel energie wordt gestoken in het realiseren van een zeer korte aanmeldtijd op enkele stations. Deze constatering wordt bevestigd in het rapport 'Reis gerust' waarin de aanbeveling is opgenomen: *'Geef bij verdere verbetering van de assistentieverlening prioriteit aan de behoefte van reizigers aan zekerheid en bevestiging.'* NS heeft onder andere naar aanleiding van deze constatering vervangende maatregelen voorgesteld om de assistentieverlening te verbeteren en de aanmeldtijd te flexibiliseren. Met deze maatregelen die zijn beschreven in paragraaf 6.3.4 en zijn vastgelegd in het toegankelijkheidsakkoord komt NS verregaand tegemoet aan de wensen van reizigers met een beperking.

6.3.4 Nieuw boekingssysteem

NS bouwt een nieuw boekingssysteem voor assistentieverlening. Dit boekingssysteem is 31 maart 2017 gereed voor gebruik. Met dit nieuwe boekingssysteem worden drie doelen bereikt.

<u>Flexibilisering van de aanmeldtijd</u>

Door de bouw van een module 'flexibilisering van reizen' kan een grote groep reizigers die reist met assistentieverlening flexibeler reizen. Met behulp van deze module wordt namelijk een assistentieverleningsaanvraag direct gekoppeld aan de beschikbare capaciteit op stations met assistentieverlening. De reiziger ziet hierdoor op zijn of haar computer, mobiele telefoon of tablet welke reisopties beschikbaar zijn of hoort dit - bij een telefonische boeking - van de medewerker die de boeking verzorgt. Dit zijn dus, als de capaciteit beschikbaar is, ook reisopties binnen 1 uur na aanvraag. Vooral op de 36 door NS bemenste stations is zo'n latere aanvraag op veel tijdstippen van de dag mogelijk. Bijna 80% van alle assistentieverleningen vindt op deze stations plaats, waardoor een grote groep reizigers kan profiteren van deze flexibele aanmeldtijden. De maximale aanmeldtijd van één uur voor vertrek blijft gehandhaafd.

<u>Reductie van onzekerheid bij de klant over het verloop van de assistentieverlening</u>

Door de bouw van een bewakingsmodule in het boekingssysteem krijgen reizigers die assistentie aanvragen meer zekerheid over het verloop van de assistentieverlening en wordt de reis van deze reizigers actief bijgestuurd indien nodig. Dit gebeurt op verschillende manieren:

- De reiziger kan op een smartphone via een dashboard (app) de assistentieverlening volgen. Op deze manier kunnen reizigers bijvoorbeeld voor aankomst op een station zien dat hun

assistentieverlener op het perron staat te wachten maar ook afwijkingen op de planning worden op deze wijze zichtbaar.

- De reiziger kan bij problemen tijdens de reis via de app met één druk op de knop contact opnemen met de servicecentrale. De servicecentrale kan de reis van deze reiziger bijsturen.
- De servicecentrale volgt de reis van de reiziger actief. Dit is mogelijk doordat de servicecentrale een melding krijgt als de reis van de reiziger niet volgens planning verloopt. De servicecentrale neemt naar aanleiding van deze melding contact op met de reiziger om de reis aan te passen aan de gewijzigde omstandigheden. Dit geldt zowel voor nog te starten reizen als voor reizen die op het moment van de verstoring worden gemaakt.

Uitbreiding van het aantal boekingsmogelijkheden
Nu is het alleen mogelijk om de assistentieverlening via de telefoon of de computer te boeken. Het nieuwe boekingssysteem is straks ook te benaderen vanaf mobiele devices, zoals telefoons of tablets.

6.3.5 Uitbreiding van het aantal stations met assistentieverlening

In de hoofdrailnetconcessie zijn afspraken gemaakt over de uitbreiding van het aantal stations waar assistentieverlening wordt aangeboden. Op grond van deze afspraak zijn er in 2015 acht nieuwe stations toegevoegd aan de lijst van stations met assistentieverlening: Geldermalsen, Deurne, Dronten, Boxtel, Rijssen, Raalte, Nunspeet en Delft. In het toegankelijkheidsakkoord zijn, in het kader van flankerend beleid, afspraken gemaakt over een verdere uitbreiding van het aantal stations met assistentieverlening. NS breidt het aantal stations met assistentieverlening verder uit met 45 stations in de resterende concessieperiode. NS doet dit mits deze substantiële uitbreiding geen onaanvaardbaar effect heeft op de punctualiteit. NS breidt het aantal stations met assistentieverlening gefaseerd uit met vijf stations per jaar. De eerste tranche is gereed in het eerste kwartaal van 2016, de laatste in 2024. NS hanteert ook op de stations waar assistentieverlening wordt toegevoegd, een aanmeldtijd van 1 uur.

6.3.6 Onderzoek naar de zogenoemde 'één stap verder service'

NS doet, in het kader van flankerend beleid, (klant)onderzoek naar de zogenoemde 'één stap verder service'. In dit kader onderzoekt NS of zij haar assistentieverlening kan uitbreiden door reizigers die met NS-assistentieverlening reizen en aankomen op een NS station desgewenst te begeleiden naar de eerstvolgende OV halte/perron conform dienstregeling. Doel van het onderzoek is om in kaart te brengen hoe deze service eruit zou kunnen zien (welke functionarissen spelen hierin een rol, onder welke voorwaarden is het verlenen van deze service mogelijk) en hierop een concepttest te doen (klantonderzoek). Dit onderzoek is eind december 2016 gereed.

6.4 Reisinformatie

Adequate, actuele reisinformatie is voor alle reizigers van belang maar al helemaal voor reizigers met een beperking. NS biedt haar reisinformatie in de treinen en op de stations dan ook steeds vaker zowel auditief als visueel aan zodat reizigers met een auditieve of visuele beperking zo goed mogelijk geïnformeerd worden.

6.4.1. Voorafgaand aan de reis

Via de website van NS - www.ns.nl - kunnen reizigers hun reis voor vertrek voorbereiden. Alle informatie op de website is ook te gebruiken door mensen met een visuele of auditieve beperking. Begin december 2015 is de website inclusief de reisinformatie compleet vernieuwd. De nieuwe vormgeving sluit veel beter aan bij veelgebruikte mobiele apparaten zoals tablets en mobiele telefoons. Daarmee is de website een stuk toegankelijker geworden: meer mensen kunnen op meer

soorten apparaten hun reis van tevoren voorbereiden. NS heeft de ambitie om met de nieuwe website zoveel mogelijk het waarmerk 'Drempelvrij' (niveau 1) te behalen. Dit waarmerk is een Nederlands kwaliteitsmerk dat aangeeft hoe toegankelijk een website is. Als een website toegankelijk is, kan deze door alle bezoekers goed worden gebruikt. Ook is de website dan beter vindbaar in zoekmachines. In het kader van deze ambitie wordt de leesbaarheid van de nieuwe website verbeterd. Daarnaast is de Nederlandse website grotendeels gekopieerd naar het Engels zodat meer bezoekers er gebruik van kunnen maken.

Voor mensen met een visuele beperking publiceert NS op - www.ns.nl/geleidelijnen - beschrijvingen van de geleidelijnen op de stations. In 2015 zijn veel beschrijvingen door ProRail geactualiseerd conform de nieuwste richtlijnen. Deze verbetering wordt doorgevoerd voor alle stations. Dankzij de nieuwe website kunnen de geleidelijn-beschrijvingen gemakkelijk worden opgevraagd op een mobiel apparaat, die ze vervolgens kan voorlezen.

6.4.2 Onderweg

Voor de stations heeft NS, in overleg met de belangenorganisaties, nieuwe gele vertrekstaten ontwikkeld die beter aansluiten op de digitale schermen met vertrekinformatie. Daarnaast werkt NS aan het verbeteren van de algemene verstoringsinformatie. Zo wordt de komende jaren informatie over actuele werkzaamheden en verstoringen niet alleen via de omroep, maar ook via de digitale reisinformatieschermen aangeboden. Dit is een stap voorwaarts voor reizigers met een auditieve beperking.



STEEDS MEER INFORMATIE IS ZICHTBAAR OP DE REISINFORMATIESCHERMEN

Reisinformatie onderweg is overal en altijd beschikbaar via de smartphone-apps van NS (iOS en Android) die toegankelijk zijn voor reizigers met een visuele beperking. Via deze apps kunnen reizigers hun geplande reis door NS laten bewaken. Dit houdt in dat zij automatisch een seintje krijgen als hun reis door een verstoring anders loopt dan gepland. Reizigers kunnen daarbij kiezen hoe ze geïnformeerd willen worden: visueel en/of auditief. NS werkt de komende jaren aan verdere uitbreiding en verbetering van deze dienst.

6.4.3 Reisinformatie over uitstapzijde

In het toegankelijkheidsakkoord is overeengekomen dat NS, in het kader van flankerend toegankelijkheidsbeleid, aan de slag gaat met een nieuwe vorm van reisinformatie: het geven van informatie over de uitstapzijde. Er zijn signalen dat reizigers met een beperking behoefte hebben aan informatie over de uitstapzijde zodat zij, met name als de trein kort halteert, op tijd de trein kunnen verlaten. Ook in het rapport 'Reis gerust' wordt deze behoefte gesignaleerd. In de komende periode onderzoekt NS, in samenwerking met de belangenorganisaties en het ministerie van IenM, in welke situaties reizigers met een beperking een probleem ervaren en op welke wijze hieraan tegemoet kan worden gekomen. Daarbij wordt onder andere de betrouwbaarheid en de uitvoerbaarheid van de oplossing in kaart gebracht.

6.4.4 Reisinformatie over toegankelijke reizen

Vanaf het moment dat een substantieel deel van de treinen is voorzien van een schuiftrede bij de rolstoelingang verstrekt NS in samenwerking met ProRail informatie over toegankelijke reizen. Hierdoor kunnen rolstoelgebruikers hun reis beter voorbereiden omdat zij vooraf weten met welke treinen en vanaf welke stations zij zelfstandig kunnen reizen. Ook in het rapport 'Reis gerust' wordt deze nieuwe vorm van reisinformatie aanbevolen. De eerste verkennende onderzoeken zijn inmiddels gestart. Uit contacten met de leverancier van de reisplanner blijkt dat de reisplanner in staat is om de gewenste reisinformatie te geven mits deze wordt gevoed met de juiste data. In de komende maanden wordt onderzocht welke data nodig zijn, of deze beschikbaar zijn, de juiste kwaliteit hebben en ontsloten kunnen worden. Hierbij gaat het zowel om data van NS over toegankelijke treinen als over data van ProRail over toegankelijke stations. Conform de huidige planning is reisinformatie over toegankelijke reizen vanaf 2018 beschikbaar. De belangenorganisaties en het ministerie van IenM zijn nauw betrokken bij deze plannen.

6.5 Ticketing en service

Toegankelijkheid betekent ook dat reizigers met een beperking eenvoudig kunnen betalen voor hun reis en dat zij onderweg gebruik kunnen maken van de faciliteiten op de stations. Service is in hoge mate mensenwerk en heeft veel te maken met de wijze van bejegening. Daarnaast is goede service verankerd in de inrichting van stations.

6.5.1 Service

Goed opgeleide medewerkers zijn nodig om reizigers met een beperking op een prettige en passende wijze te benaderen. Nieuwe medewerkers doorlopen een uitgebreid opleidingstraject waarin ze worden voorbereid op het begeleiden van reizigers met een beperking. In een praktijkinstructie staat de treinreisbeleving van reizigers met een motorische, visuele of auditieve beperking centraal. Tijdens deze instructie wordt vanuit deze invalshoek aandacht besteed aan een prettige en passende begeleiding en bejegening van klanten met een beperking. Ook in de Landelijke Herinstructie Service wordt regelmatig aandacht besteed aan de begeleiding van reizigers met een beperking. Al het servicepersoneel op de stations en in de treinen volgt deze herinstructie. Het accent tijdens de herinstructie ligt vooral op de bejegening van reizigers met een beperking. De wijze waarop het contact wordt ervaren door de reiziger levert een belangrijke bijdrage aan de mate waarin de reiziger de reis als prettig en comfortabel beschouwt. Bij de ontwikkeling van het lesmateriaal voor de herinstructie zijn de belangenorganisaties en het ministerie van IenM betrokken.

6.5.2 OV-Servicewinkels

NS investeert in nieuwe OV-Servicewinkels op grote stations. In deze servicewinkels kan de reiziger terecht voor reisinformatie en OV-chipproducten van diverse vervoerders voor de reis van deur tot deur. Bij de ontwikkeling van deze winkels is ook gedacht aan reizigers met een beperking zodat ook

zij op een prettige manier gebruik kunnen maken van deze vernieuwde servicepunten. Zo kunnen de balies door reizigers met een rolstoel als een barrière worden ervaren. Daarom is bij het ontwerp van de nieuwe sta balie rekening gehouden met deze doelgroep. De nieuwe balie is zo ontworpen dat reizigers er ook vanuit een lage positie prettig gebruik van kunnen maken. Ook de pinautomaat is vanuit deze positie gemakkelijk te bedienen. Op grond van de ervaringen met de eerste OV-Servicewinkels wordt in de komende jaren verder gewerkt aan het verbeteren van de toegankelijkheid van de OV-Servicewinkels. Daarbij wordt aandacht besteed aan de blindegeleiding in de winkel, de rolstoeltoegankelijkheid van het zelfservicemeubel en het verbeteren van de verstaanbaarheid bij de verkoopbalie. Daarnaast investeert NS in de persoonlijke ontvangst van reizigers in de winkel: in de toekomst staan er medewerkers in de ontvangstruimte van de winkel die reizigers welkom heten en wegwijs maken.

6.5.3 Kaartautomaten

NS heeft recent op een aantal stations zogenoemde *Add Value Machines* (AVM) geplaatst. Deze machines zijn in eerste instantie bedoeld om saldo op de OV-chipkaart te laden in het gebied binnen de poortjes. Bij het ontwerp van deze machines is samengewerkt met rolstoelgebruikers met als resultaat dat de AVM's ook voor deze doelgroep te bedienen zijn. Om dit te realiseren is de hoogte van het apparaat en daarmee de hoogte van het scherm aangepast. Daarnaast zijn de bedieningsmogelijkheden van het scherm uitgebreid. Wanneer rolstoelgebruikers op de button met het rolstoelembleem drukken, scrolt de noodzakelijke informatie naar de plaats op het scherm waar rolstoelgebruikers het gemakkelijkste bij kunnen. De bestaande kaartautomaten worden op termijn vervangen. Ook bij de ontwikkeling van deze nieuwe machines wordt aandacht besteed aan de toegankelijkheid. Overigens maakt een aantal ontwikkelingen - zoals het reizen op rekening en *e-ticketing* - het in de toekomst minder noodzakelijk om gebruik te maken van een kaartautomaat.

6.5.4 OV-chipkaart

De OV-chipkaart is inmiddels volop in gebruik en op diverse stations heeft NS de poortjes in gebruik genomen. Voor reizigers met een beperking is in elke poortrij minimaal één extra breed poortje geplaatst. Dit poortje is voorzien van het rolstoelpictogram. De weg ernaartoe is voorzien van een geleidelijn. Om het poortje goed te kunnen bedienen is voor reizigers met een visuele beperking een reliëfsticker aangebracht op de positie waar het *e-ticket* of de OV-chipkaart moet worden aangeboden om de poortjes te kunnen openen.

6.5.5 OV-chip Plus

Voor reizigers met een visuele beperking is in 2013 de OV-chip Plus geïntroduceerd. De OV-chip Plus is een product waarmee het reizen voor reizigers met een visuele beperking per trein eenvoudiger wordt. Door voorafgaand aan hun reis te bellen met NS-Klantenservice kunnen houders van de OV-chip Plus aangeven wanneer en op welk traject ze willen reizen. Omdat de reis vooraf wordt geboekt, is in- en uitchecken overbodig. Ook het laden van saldo of het kopen van een kaartje bij de automaat is niet langer nodig. Sinds 2015 is de NS-Klantenservice 24/7 bereikbaar, waardoor ook in de weekenden en in de avonduren een reis geboekt kan worden. Een belangrijke wens van de Oogvereniging en een volgende stap in het verder optimaliseren van de OV-chip Plus is het realiseren van een *online* boekingsmogelijkheid. Vanaf dat moment kunnen ook reizigers met een visuele én auditieve beperking reizen met de OV-chip Plus. In 2015 is NS in samenwerking met de Oogvereniging gestart met het ontwikkelen van deze *online* boekingsmogelijkheid. De *online* boekingsmogelijkheid is in de loop van 2016 gereed. De OV-chip Plus is in nauw overleg met de Oogvereniging ontwikkeld en wordt zeer gewaardeerd door de doelgroep.

6.5.6 NS-Business Card

In 2014 heeft NS in samenwerking met de Oogvereniging, het ministerie van IenM, TLS en de andere vervoerders de NS-Business Card geschikt gemaakt voor reizigers met een visuele beperking. De NS-Business Card is een reizen-op-rekeningproduct en daardoor geschikt voor reizigers met een visuele beperking die moeite hebben met in- en uitchecken en veel met bus, tram of metro reizen. De kaart kan worden aangeschaft via het Serviceloket OV Blinden & Slechtzienden van TLS. Via ditzelfde loket kunnen reizigers die in het bezit zijn van deze kaart achteraf hun reis laten corrigeren als er iets is mis gegaan bij het in- of uitchecken.

7 Bijlagen

Dit rapport is voorzien van vier (pdf) bijlagen:

1. Kaart met toegankelijke stations in 2015.
2. Overzichtskaart van regionale concessies in 2015.
3. NS-lijnen met toegankelijke sprinters in 2020.
4. NS-lijnen met toegankelijke sprinters in 2025.

8 Colofon

Auteur(s)	Bram 't Mannetje (ProRail) en Mariska Noorloos (NS)
Datum	Januari 2016
Versie	11
Status	Definitief

Toegankelijkheid stations



Rotterdam e.o.



Toegankelijkheid

- Gereed '16
- Gereed '20
- Na 2020 gereed
- Spoor

Opdrachtgever: Projecten
Renske Snels

Visualisatie: AM Informatie InfraDataCenter

Datum: 15 december 2015

Databronnen: IDC

ProRail

Regionale Vervoerdersconcessies per 2016



- Achterhoek-Rivierenland (Apeldoorn-Winterswijk)
- Arnhem – Doetichem
- Enschede-Glanerbrug grens
- Friesland-Groningen
- Heuvellandlijn (Maastricht-Kerkrade)
- Maaslijn (Nijmegen-Roermond)
- Merwede-Lingelijn (Dordrecht-Geldermalsen)
- Oldenzaal Zutphen
- Valleilijn (Ede-Wageningen - Amersfoort)
- Vechtdallijn Almelo-Mariënberg
- Vechtdallijn Zwolle-Emmen

Opdrachtgever:	Projecten Renske Snels
Visualisatie:	AM Informatie InfraDataCenter
Datum:	20 november 2015
Databronnen:	IDC

ProRail

2020 NS-lijnen met toegankelijke sprinters



2025 NS-lijnen met toegankelijke sprinters

